



Hospitali·T

Les sens du service



Qui sommes-nous?

Hospitali-T est une agence de conseil, coaching, formation et recrutement pour hôteliers & restaurateurs. Fondée en 2020, au cœur de la crise covid par Adrien Guillaume, ancien directeur d'hôtel, pour des hôteliers et restaurateurs partageant la même passion de préservation du patrimoine CHR et touristique. L'agence est aujourd'hui dirigé par 2 associés, Adrien Guillaume et Hadrien Bobillon, qui s'appuient sur une équipe d'une vingtaine de consultants pour répondre aux besoins de ses clients.

Professionnels reconnus dans l'ensemble des secteurs d'activités en lien avec **l'hôtellerie, la restauration et le tourisme**, nos intervenants maîtrisent tous les mécanismes d'appropriation, d'apprentissage et de conduite du changement.

Ce en quoi nous croyons :

La montée en compétence de toutes les parties prenantes d'un établissement est un préalable à toute création de valeur durable

Notre raison d'être:

Rééquilibrer les forces entre les acteurs de l'hôtellerie-restauration afin de rétablir confiance et engagement à long terme.



Notre vision

Chez HOSPITALI-T, notre conviction est que le succès et la rentabilité reposent sur l'harmonie subtile entre les éléments suivants:

- Votre clientèle
- Vos équipes
- Votre produit

Dans cette optique, votre aptitude à :

- Réévaluer vos objectifs
- Répondre aux nouvelles attentes de vos collaborateurs
- S'adapter aux évolutions des comportements d'achat post crise

sera essentielle pour continuer à progresser et à avancer avec succès.



Nos domaines d'expertises

Répartis autour de 4 pôles de compétences, nos consultants couvrent l'ensemble des sujets liés aux enjeux de gestion & développement d'un centre de profit CHR.

1

EXPLOITATION

2

COMMERCIALISATION

3

RESSOURCES
HUMAINES

4

TRANSITION
ÉCOLOGIQUE

Notre offre de service

Conseil

Audit & études

- Audit de gestion, communication ou RH
- Étude de faisabilité projet, de marché et de valorisation du fond de commerce

AMOA

- Sur nos 4 pôles de compétences

Marketing & Commercial

- Développement commercial
- Revenu management
- Marketing direct & digital
- Communication 360°

Accompagnement RH

- Marque employeur (conception & déploiement)
- Mise en place d'une GPEC
- Campagne de recrutement (conception & déploiement)

Transition environnementale

Formation & coaching

Un accompagnement de A à Z

Analyse de vos besoins & objectifs, création du dossier, obtention du budget & mise en place de la formation ou du coaching sur mesure.

Nos domaines d'intervention :

- Management
- Commercialisation & revenue management
- Marketing digital
- Gestion opérationnelle & financière
- Techniques métiers en hébergement & restauration
- Expérience client, langues vivantes & soft skills

Des formateurs & coachs certifiés avec 10 ans minimum d'expérience terrain. Formation 100% "maison"

Organisme de formation certifié Datadock & Qualiopi depuis 2022

Recrutement

Du sourcing à l'onboarding, une présence à chaque étape

Par-delà le besoin initial exprimé, nos chasseurs de tête s'attachent à comprendre l'origine de vos attentes afin de co-construire un cahier des charges adapté.

Plus qu'un simple cabinet de recrutement nous proposons :

- Un suivi personnalisé à 360°
- De réels experts RH en CHR
- De la stratégie d'entreprise.

Notre ambition : Trouver Le match parfait et pérenne.





On vous accompagne

...partout en France et en Suisse,

Nos clients sont répartis sur l'ensemble du territoire.

...à toutes les étapes de votre projet,

De la pensée stratégique au déploiement opérationnel.

...grâce à notre équipe de consultants expérimentés et issus de l'opérationnel "récent",

20 années d'expérience en moyenne/consultant

...Partageant un même état d'esprit, celui de servir ses pairs à grands renforts d'humilité, de disponibilité & d'efficacité.

Notre équipe de consultants

Marketing & Commercial

Adrien GUILLAUME Associé fondateur Hospitali-T	Revenue management, Ventes, marketing, F&B
Claire BÉRINGER	Ventes & Marketing
Damien ROMÉO	Revenue Management, Marketing digital & Ventes
Maud LICARI	Ventes, Marketing & Soft Skills
Philippe ROSA	Stratégie de marque
Amandine DEVAUX	Marketing digital & réseaux sociaux
Florent MARCHAND	Revenue Management
Christine RAMADIER	Ventes, Management & Coaching
Frédéric DURANDO	Stratégie de marque & Design

Exploitation

Hadrien BOBILLON Directeur Associé Hospitali-T	Gestion, Management & Housekeeping
Marine TUCKER	Enchantement, Management
Jeanine PFEIFFER	Front Office & Housekeeping
Erika GASSER	Front Office & Housekeeping
Benjamin MORANT	Pâtisserie
Colette AMBIEHL	Transition écologique, Études
Camille BECHT	Spa & Wellness

Ressources humaines

Giulia BRUNETTO	Recrutement, RH & housekeeping
Aurélié GAUTHIER	Ingénierie ressources humaines
Caroline V. MAENEN	F&B & recrutement

Soft Skills

Laura SIBONY	Soft Skills & Langues
Philippe CHOUKROUN	Soft Skills, Langues & Ventes





Nos partenaires

Gestion



Medialog



Thaïs



yooz

Commercialisation



Formation



Libérez le potentiel de votre équipe



Études



Ils nous font confiance

Groupes



B SIGNATURE
Hotels & Resorts



Hôtels 5*



Hôtels 4*

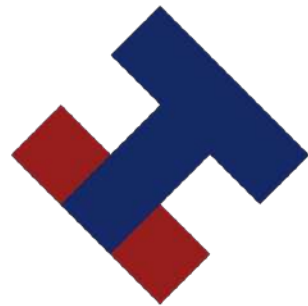


Hôtels 3*



Restaurants





Hospitali.T

Les sens du service

Siège France

16 avenue de l'Europe
Bâtiment SBX1- 67300 Schiltigheim
+33(0)3 69 25 03 26
bonjour@hospitali-t.org

Adrien Guillaume
+33 6 60 86 07 60
adrien@hospitali-t.org

Agence de Lyon

41 cours de la liberté
69003 Lyon

Hadrien Bobillon
+33 6 66 74 03 98
hadrien@hospitali-t.org

www.hospitali-t.eu





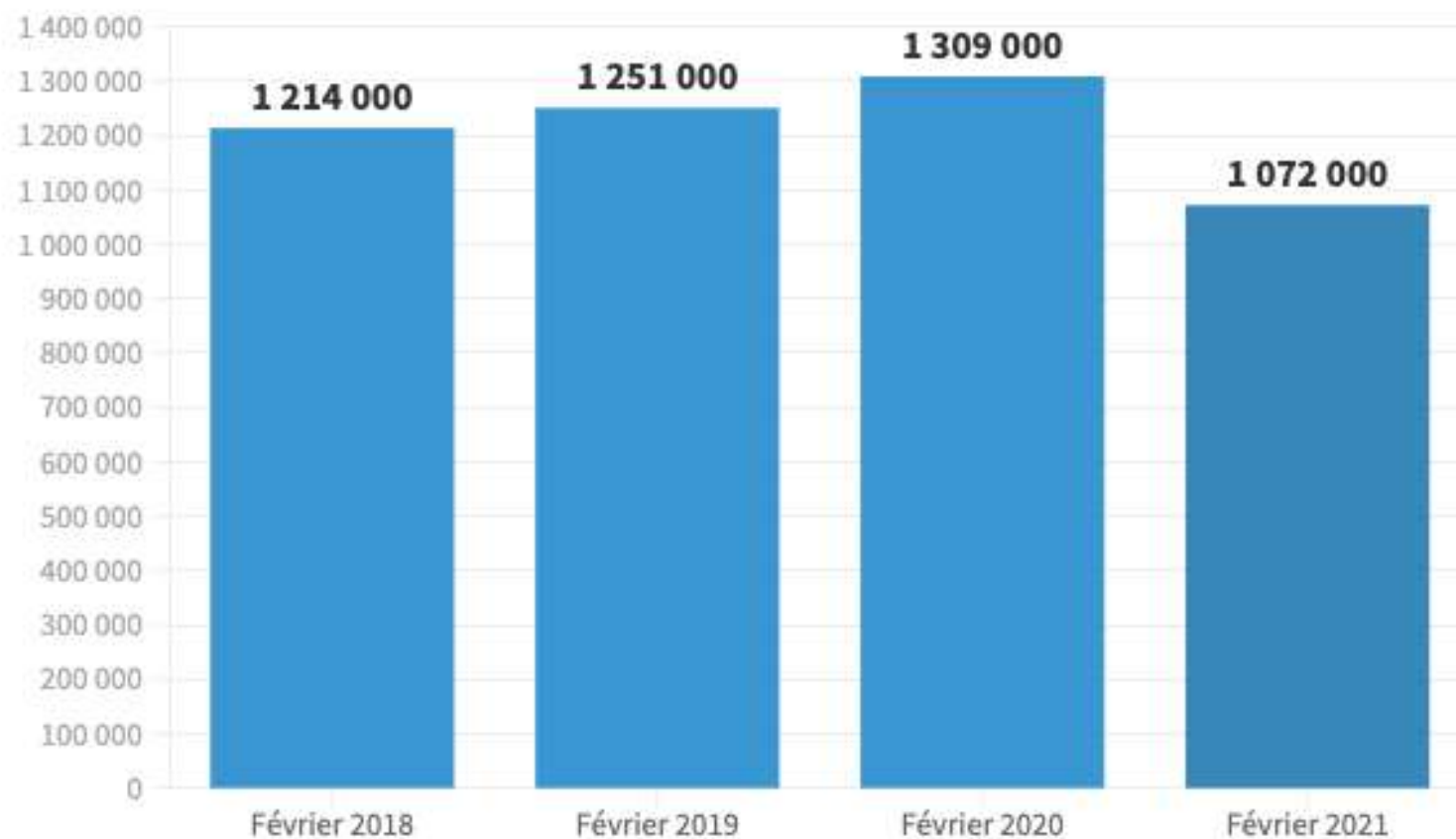
Hospitali·T
Les sens du service

Sondage sur la perception & attentes du secteur CHR par ses futurs collaborateurs

05 Avril 2024

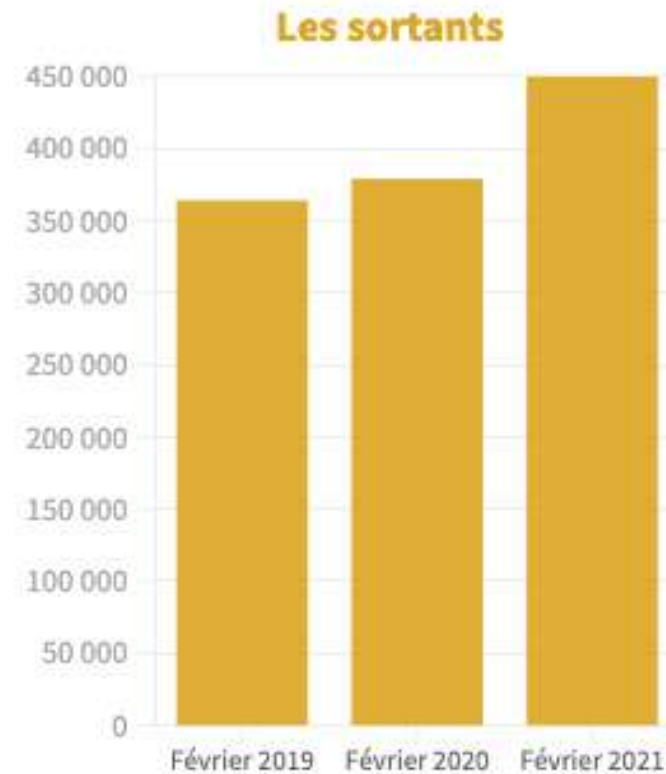
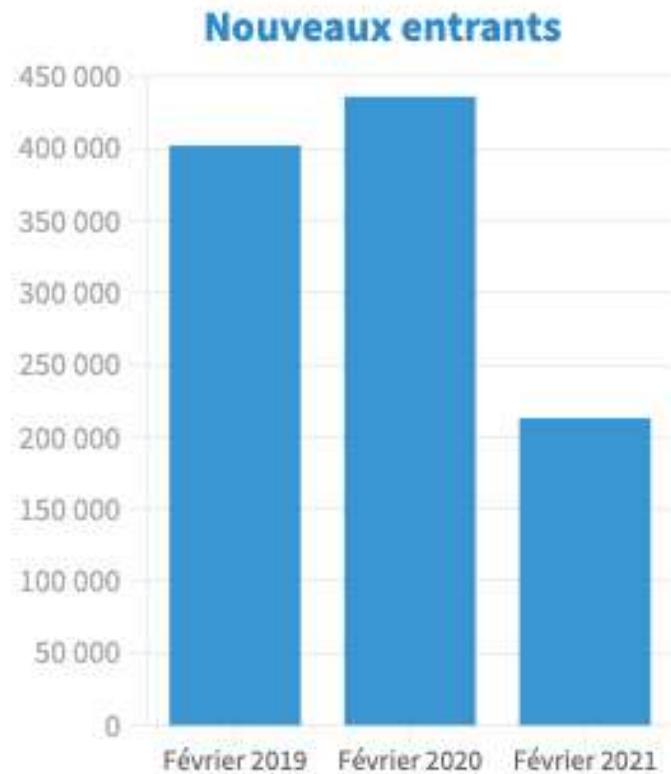
Congrès AFLYHT - Gérardmer

Évolution des effectifs dans le secteur de l'hôtellerie-restauration



Sources: DARES

Fluctuation du nombre de salariés dans le secteur de hôtellerie-restauration



Sources: DARES



Sommaire

1. Contexte & enjeux de cette étude
2. Qui sommes-nous? Nos experts(es) CHR
3. Méthodologie, moyens & restitution
4. Résultats détaillés

4

7

11

14

A photograph of a modern dining room. The room features round tables and rattan chairs with red and white cushions. Large, spherical woven pendant lights hang from the ceiling. The space is bright and airy, with large windows on the right side. A diagonal graphic element is present in the top-left corner.

Contexte & Enjeux



Les constats

1.
Un désengagement sans précédent des collaborateurs du CHR depuis la crise COVID

2.
Une industrie exsangue qui doit composer entre reprise d'activité et crise des vocations



3.
Baisse tendancielle de l'attractivité de nos métiers auprès de la nouvelle génération

4.
Certains employeurs se réinventent pour endiguer cette tendance



Les enjeux

1.
Disposer d'une 1ère étude
conjoncturelle du métier vu
par la future génération de
professionnels

2.
Oser poser les bons
diagnostics à l'issue de la
restitution



3.
Répondre à l'évolution des
attentes de la nouvelle
génération

4.
Proposer à l'ensemble des
acteurs de l'écosystème
CHR des solutions concrètes

A close-up photograph of a chef's hand pouring a golden liquid, likely oil, from a small glass bottle into a stainless steel bowl. The bowl contains a mixture of ingredients, including what appears to be ground meat, spices, and finely chopped onions. The chef is wearing a white apron over a light-colored shirt. The background is a kitchen counter with various ingredients and tools, including a wooden cutting board, a knife, and several small bowls containing different ingredients. The lighting is bright and natural, creating a warm and professional atmosphere. A diagonal red and white graphic element is visible on the left side of the image.

Qui sommes-nous ?

Notre équipe

**Une équipe de + 20
consultants**

**20 années d'exp.
Moyenne / consultant**

**Présence nationale et
internationale**

**Majoritairement anciens
cadres du secteur**



A photograph of a rustic bedroom with a wooden interior. A bed with white linens and a brown blanket is positioned in front of a large window that offers a view of a snowy mountain range. To the right, there is a wooden desk with a lamp and a coffee machine. The room is decorated with warm lighting and a copper sphere. The text "Méthodologie — Administration" is overlaid in the center of the image.

Méthodologie — Administration



Notre méthodologie et administration

Le sondage a été intégralement réalisé en distanciel en autonomie à l'aide de l'outil de sondage GOOGLE FORM.

5 grandes thématiques abordées :

1. PERCEPTION SECTEUR
2. RECONNAISSANCE
3. PERSPECTIVES CARRIÈRE
4. PROSPECTIVE SECTEUR
5. PÉNIBILITÉ

Public cible : Élèves en MAN*, 1ère et 2ème année de BTS MHR, options A, B & C de lycées publics en France

Lycées partenaires : Le Touquet, Dinard, Paris, La Rochelle, Clermont-Ferrand, Strasbourg, Grenoble, Toulouse et Monaco

Voie d'Administration : Google Form

Période de réalisation : Entre le 13 et le 20 mars 2023

Restitution : Juin 2023
Communiqué de presse



Réalisation : entête du sondage

Hospitali·T

Étude sur la perception et l'attractivité du secteur CHR

Bonjour à tous(tes),

Futurs professionnels du secteur de l'hôtellerie-restauration, nous souhaitons vous donner la parole !

Dans le cadre d'une enquête de fond que notre agence mène actuellement, nous vous sollicitons aujourd'hui pour connaître votre perception et attentes du milieu du CHR (Hôtels, Cafés, Restaurants), auquel vous vous prédestinez.

28 questions au total vont vous être présentées dans ce sondage, subdivisées en 5 thématiques abordées :

- Perception secteur
- Perspectives de carrière
- Reconnaissance au travail
- Prospective secteur



A photograph of a bedroom with a white bathtub, a desk, and a window. The room features a white clawfoot bathtub with a silver faucet, a wooden desk with a chair, and a window with a view of trees. The walls are white with blue wainscoting. A sunburst mirror is on the wall, and a doorway leads to another room. The text "Résultats détaillés" is overlaid in the center.

Résultats détaillés



Les chiffres clefs

380 participants

9 lycées

**Toutes sections
A, B & C**

**Tous niveaux
MAN, 1^{ère} & 2^{ème}**



I. Perception du secteur | Synthèse

**Plutôt bonne à
Excellente :
88%**

**Principale
motivation
Voyager : 49%**

**Avantage principal:
Travailler dans le
monde à 66%**

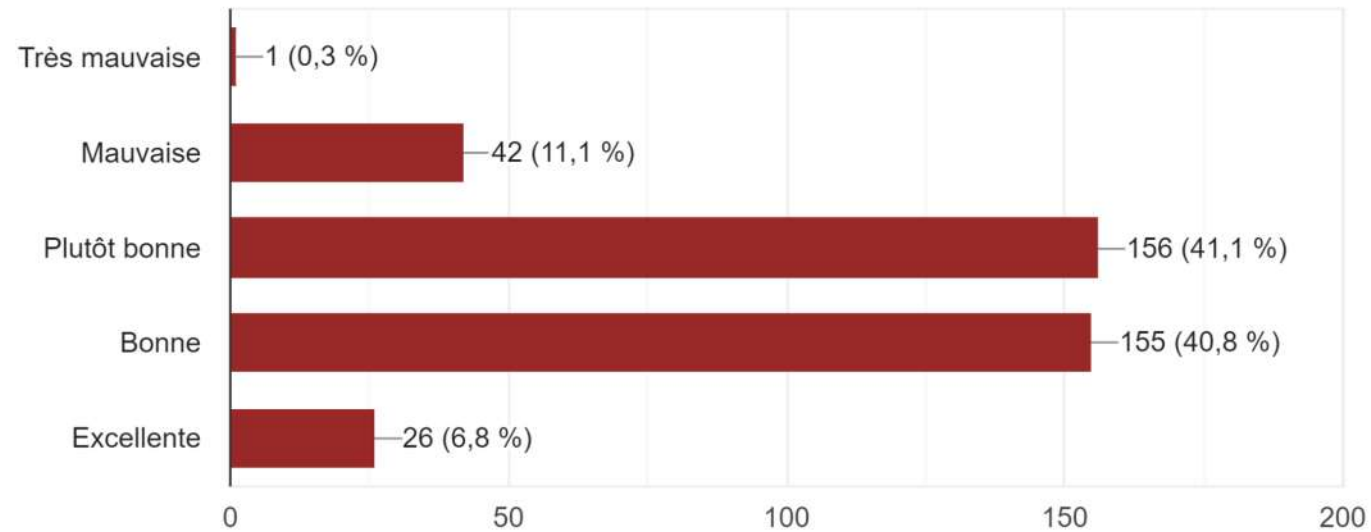
**La restauration est
le dpt plébiscité
avec 60% des voix**



I. Perception du secteur

Quelle est votre vision globale du secteur de l'hôtellerie-restauration ?

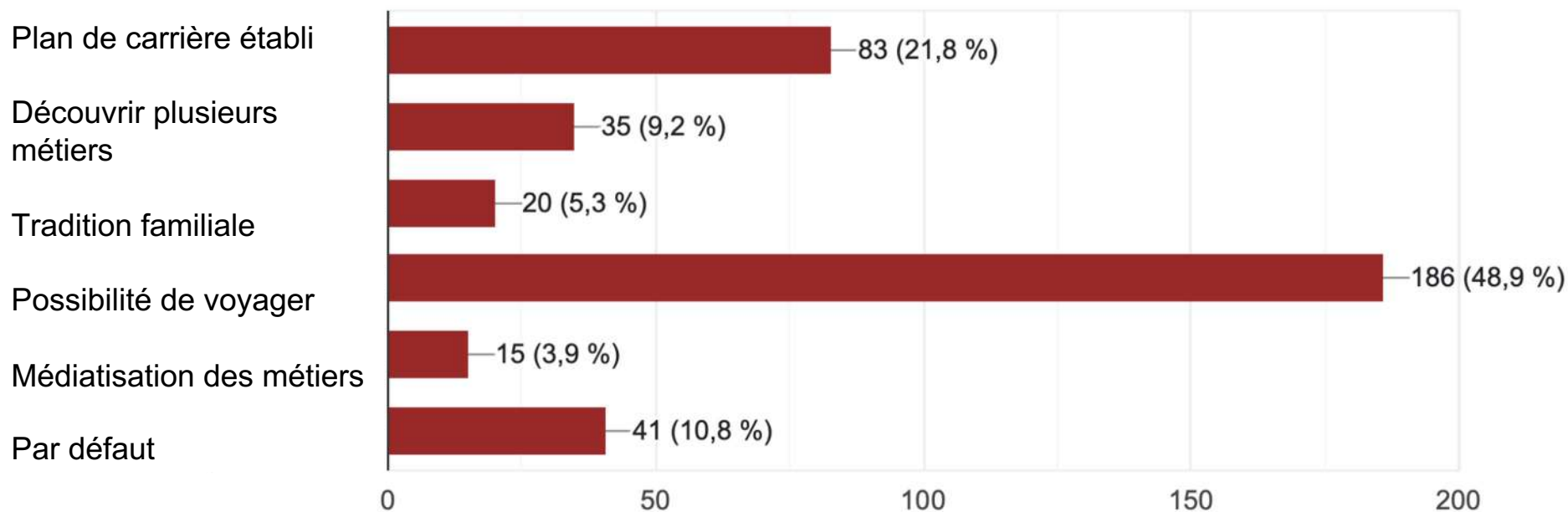
380 réponses



I. Perception du secteur

Qu'est-ce qui a motivé votre choix d'orientation pour le secteur de l'hôtellerie/restauration ?

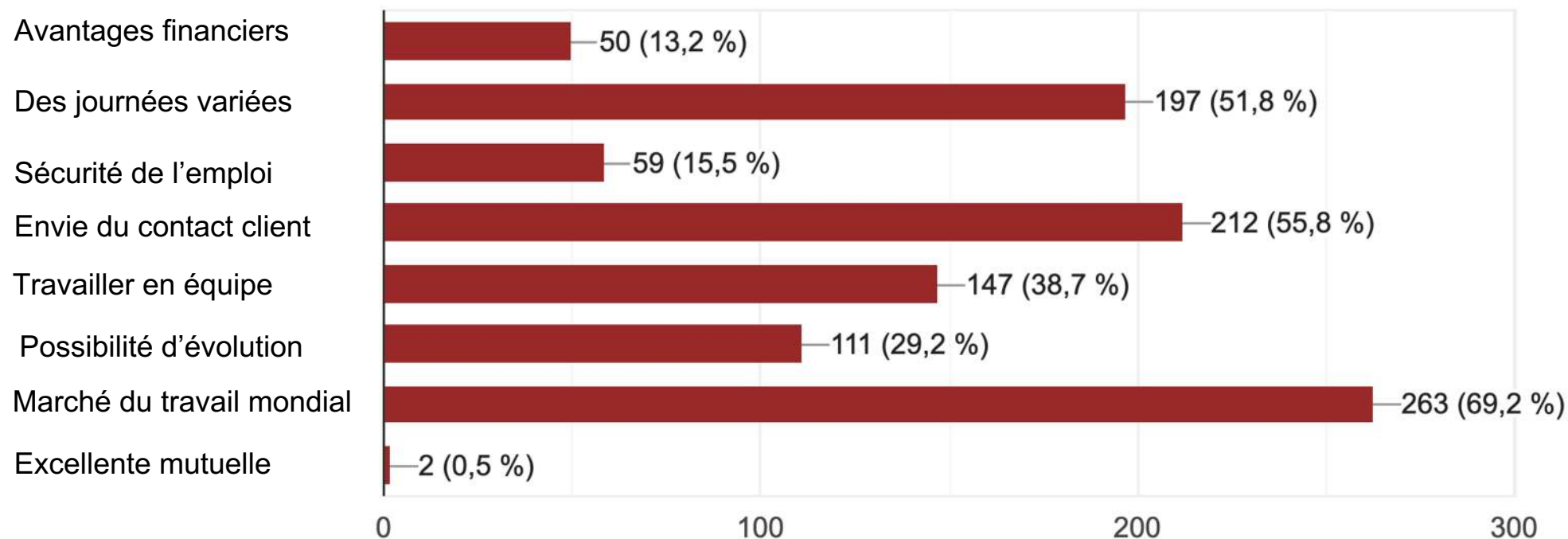
380 réponses



I. Perception du secteur

D'après vous, quels sont les principaux avantages à travailler dans ce secteur (3 réponses maximum) ?

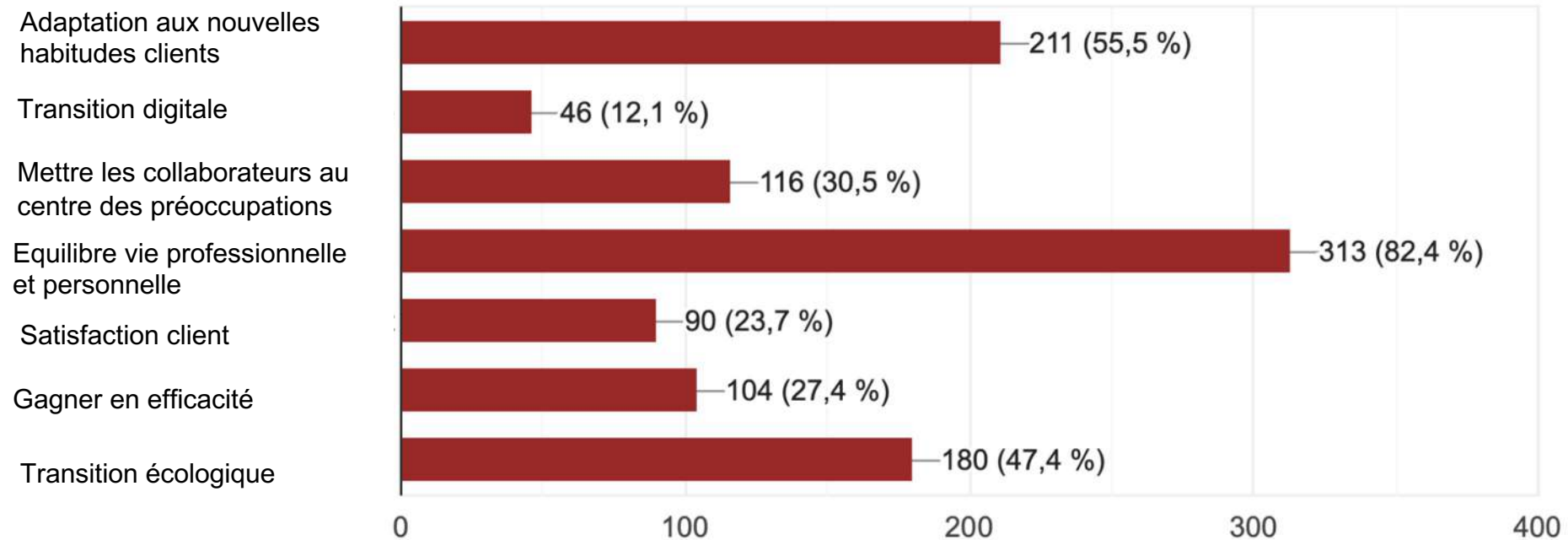
NDLR : 1 041 réponses validées



I. Perception du secteur

D'après-vous, quels sont aujourd'hui les principaux défis auxquels sont confrontées les entreprises de l'hôtellerie/restauration (3 réponses maximum) ?

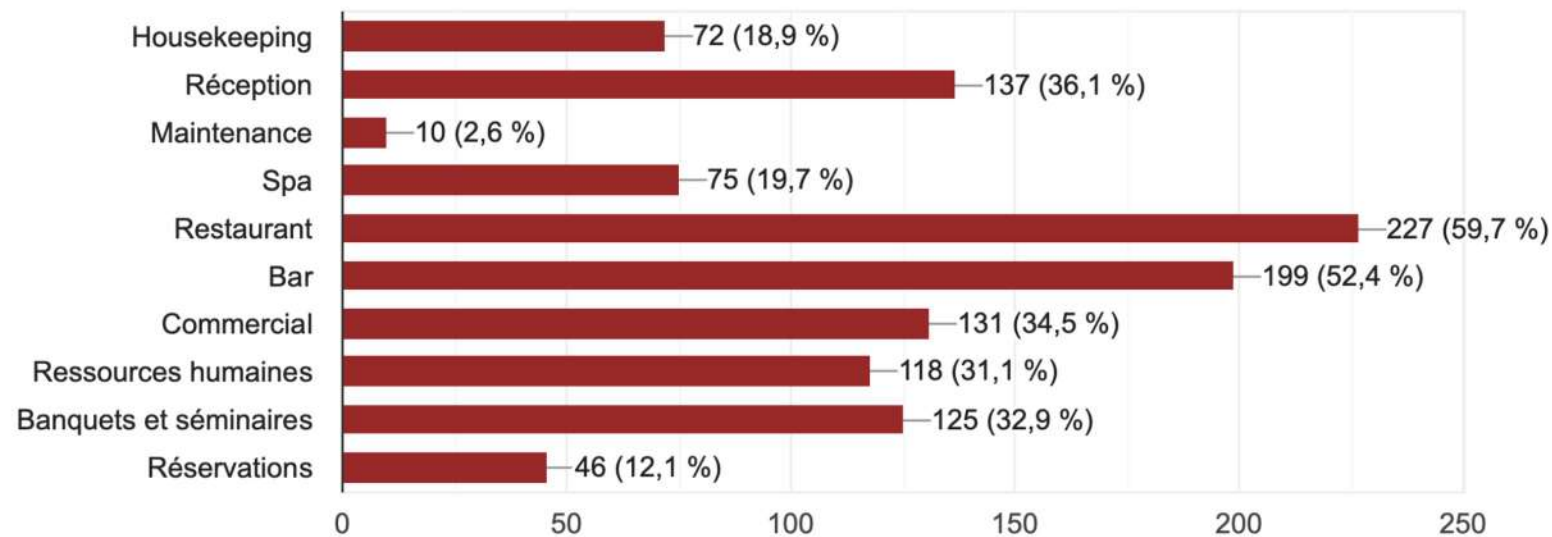
NDLR : 1 060 réponses validées



I. Perception du secteur

Parmi les départements suivants, lesquels vous attirent le plus (3 réponses maximum)?

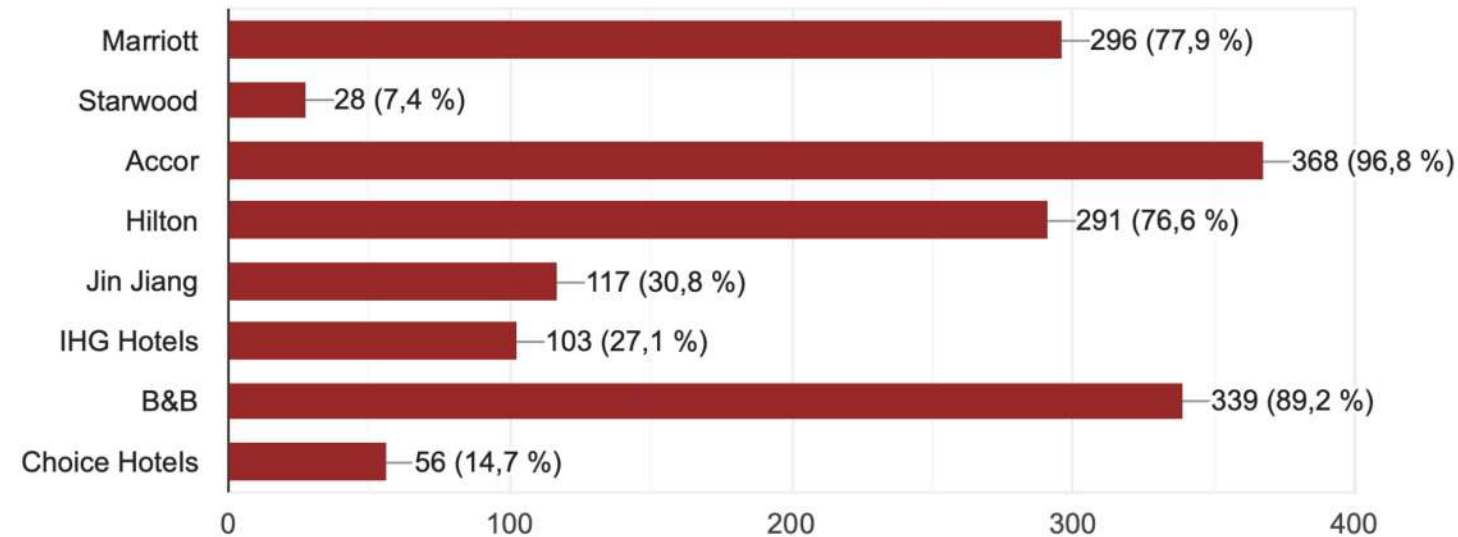
NDLR : 1 065 réponses validées



I. Perception du secteur

Parmi les groupes hôteliers suivants, lesquels, connaissez-vous à la simple évocation de leur nom ?

NDLR : 1 réponses validées





II. Reconnaissance : Qualités d'un Manager

NDLR : Présélection de 11 qualités. L'étudiant devait attribuer une note de 1 à 5 à chacune d'entre elles. Résultats présentés ici pour les 4 qualités le plus souvent citées (Part de répondants ayant retenu chacune des "qualités" parmi les 3 principales.)

Sens de l'écoute
73%

Bon communicant
63%



**Capacité à prendre
des décisions**
59%

Exemplarité
58%



II. Sources de reconnaissance

NDLR : Présélection de 11 réponses. L'étudiant devait attribuer une note de 1 à 5 à chacune d'entre elles. Résultats présentés ici pour les réponses le plus souvent citées (Part de répondants ayant retenu chacune des "sources" parmi les 3 principales.)

**Clients heureux
68%**

**Augmentation et
primes
53%**



**Sentiment du
devoir accompli
47%**

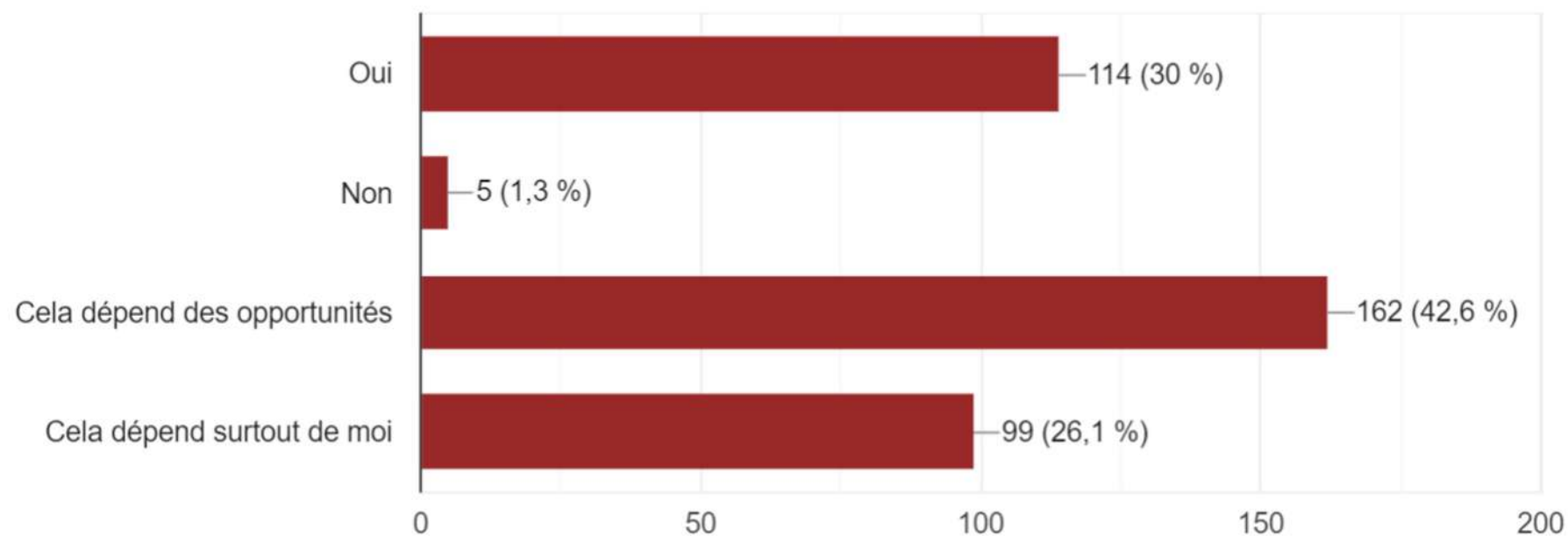
**Remerciements du
manager direct
39%**



II. Reconnaissance : Évolution

Pensez-vous qu'il est facile d'évoluer dans le secteur de l'hôtellerie-restauration?

380 réponses





III. Perspectives : Les métiers attrayants

NDLR : 10 métiers proposés (Direction, F&B, cuisine et hébergement). L'étudiant devait attribuer une note de 1 à 5 à chacun d'entre eux. Les résultats présentent les 4 postes plébiscités.

Directeur d'hôtel
35%

Responsable Hébergement
24%



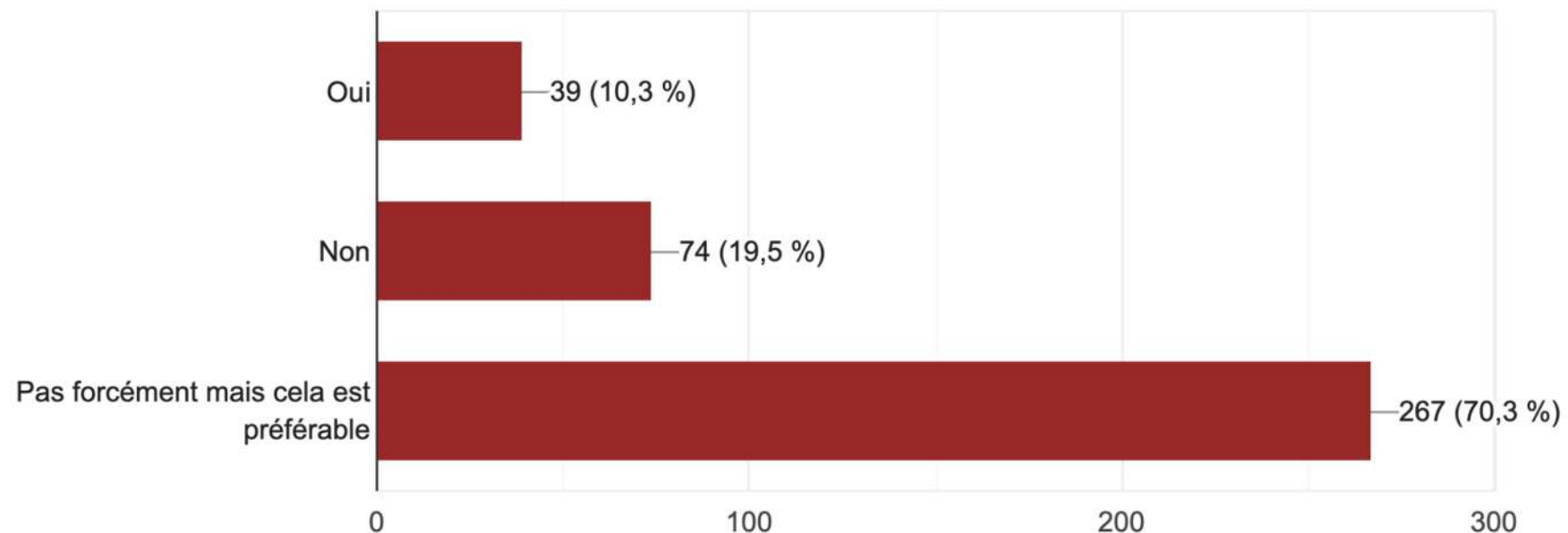
Chef de cuisine
22%

Responsable de salle
16%

III. Perspectives : Le diplôme

Pensez-vous qu'il faille impérativement un diplôme pour évoluer dans le secteur de l'hôtellerie-restauration ?

380 réponses

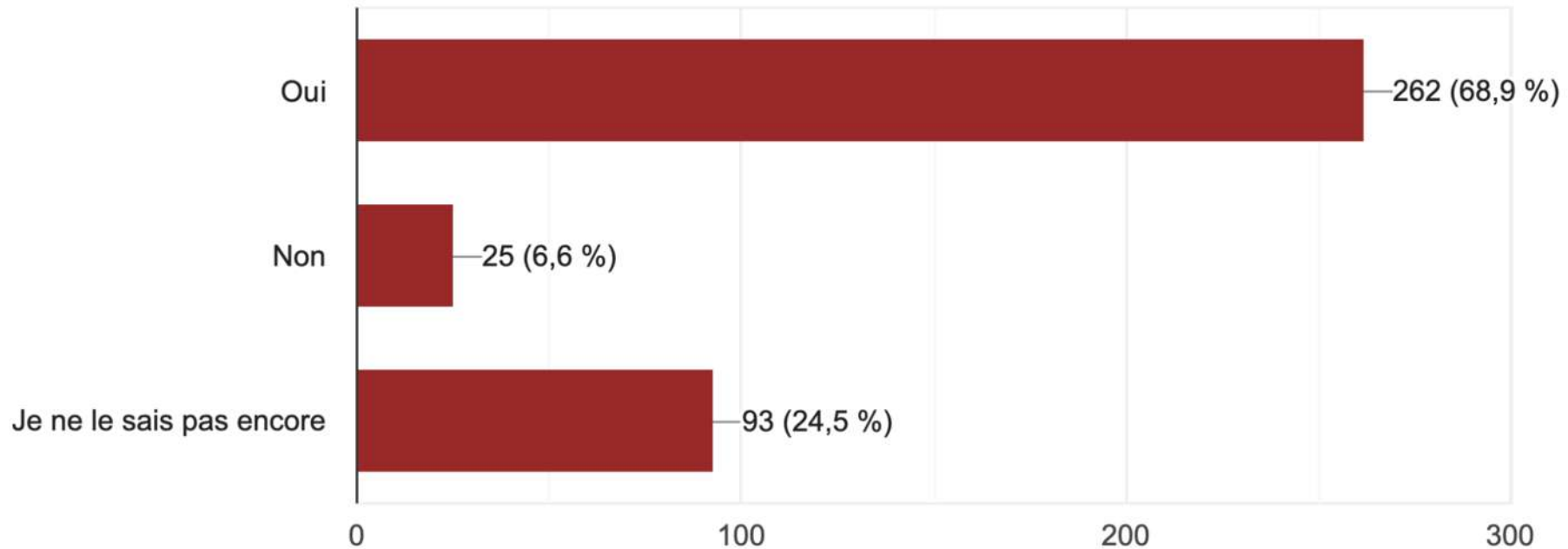


III. Perspectives : Manager?



Souhaitez-vous tendre vers un poste d'encadrement d'équipes de type "manager"?

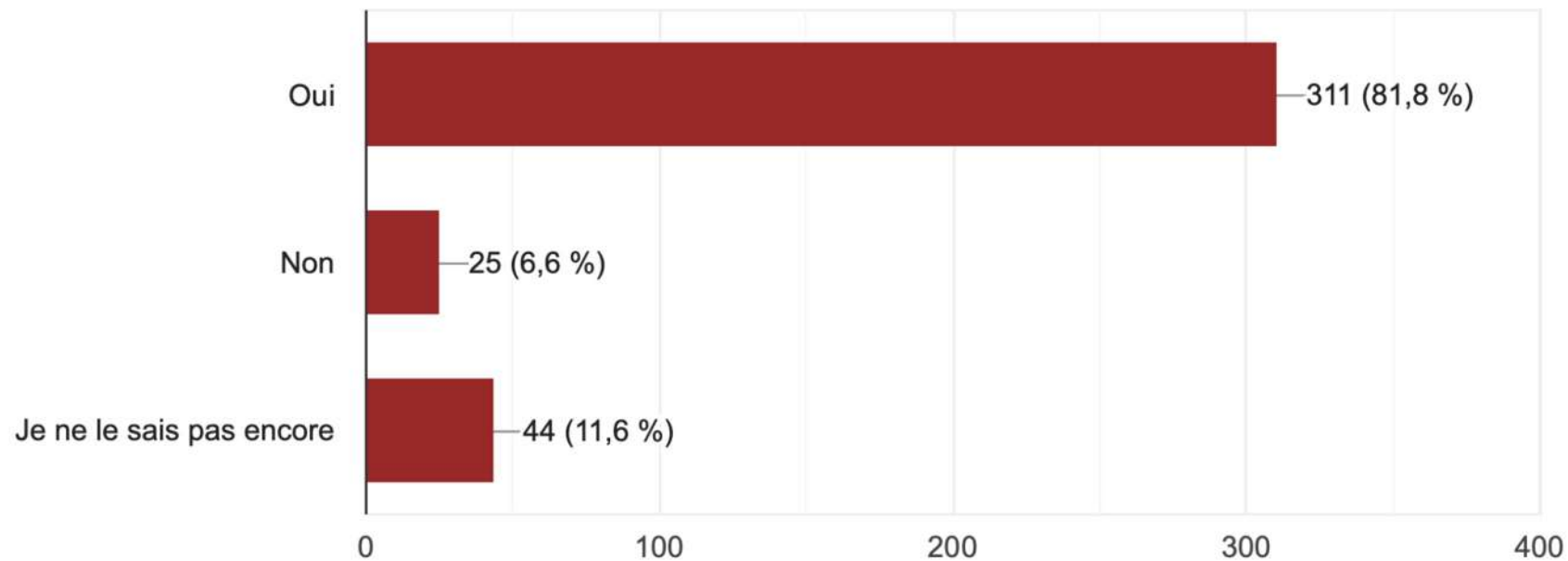
380 réponses



III. Perspectives : L'étranger

Pensez-vous que le fait de travailler à l'étranger est un facteur d'accélération de carrière pour le secteur de l'hôtellerie-restauration ?

380 réponses





III. Perspectives : Le type de contrat

NDLR : 8 propositions (CDI, CDD, CDD saisonnier, Temps Plein, Temps Partiel, statut cadre statut ADM, statut employé). L'étudiant devait attribuer une note de 1 à 5 à chacune d'entre elles. Les résultats présentent les 4 propositions plébiscitées.

CDI
61%

Statut Cadre
46%



39h
44%

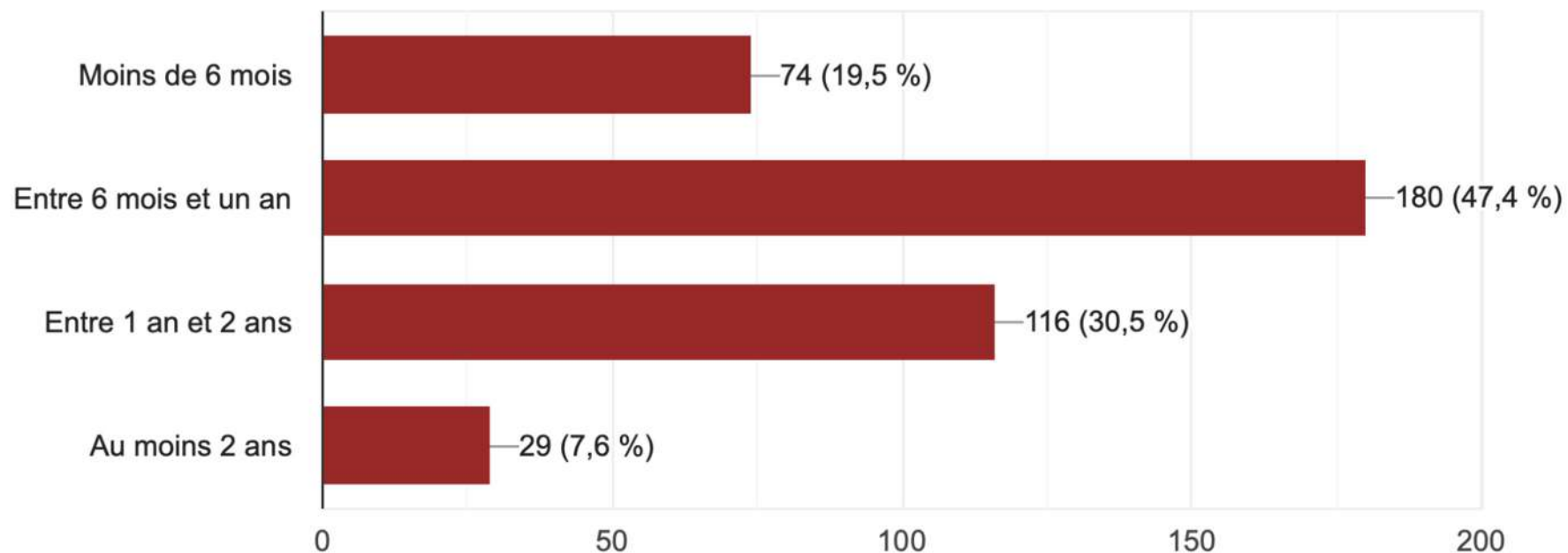
Saisonnier
27%

III. Perspectives : Le 1er emploi



Lors de votre premier emploi, à la sortie de vos études, sur quelle période souhaiteriez-vous vous projeter dans la future entreprise ?

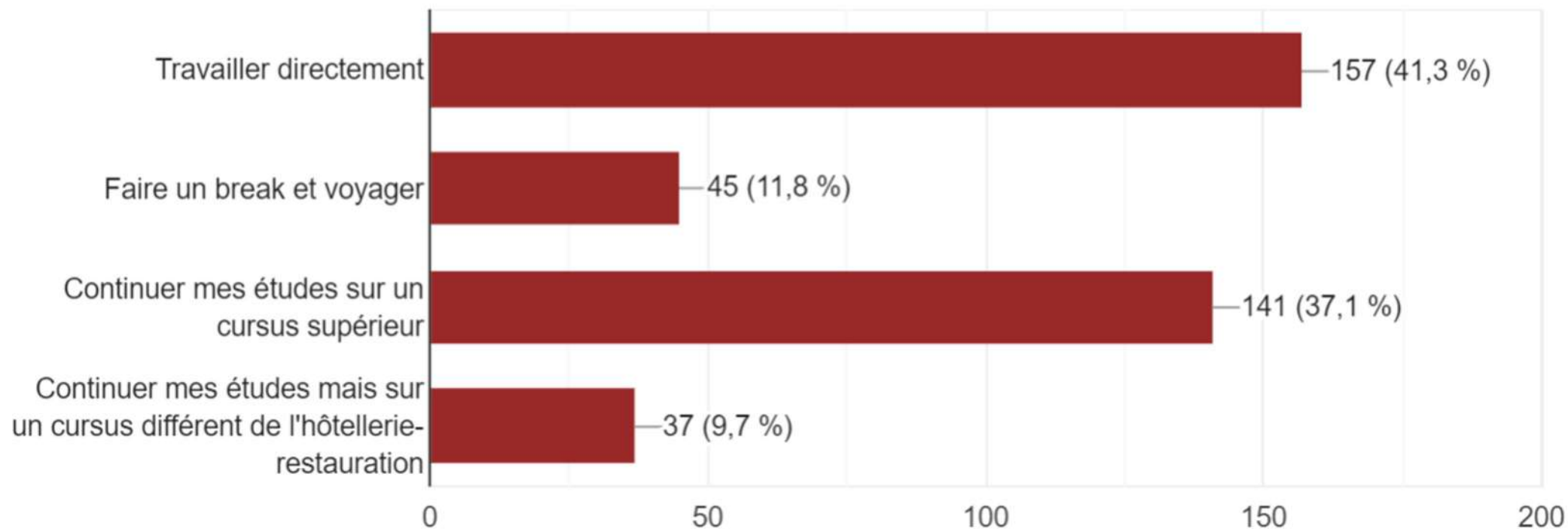
380 réponses



III. Perspectives : Après le diplôme?

Une fois votre diplôme en poche, que souhaitez-vous faire?

380 réponses





III. Perspectives : Types établissements

NDLR : 10 propositions (Question et details page suivante). L'étudiant devait attribuer une note de 1 à 5 à chacune d'entre elles. Les résultats présentent les 6 principales

**Luxe
37%**

**Indépendant
(48%)
Groupe(52%)**

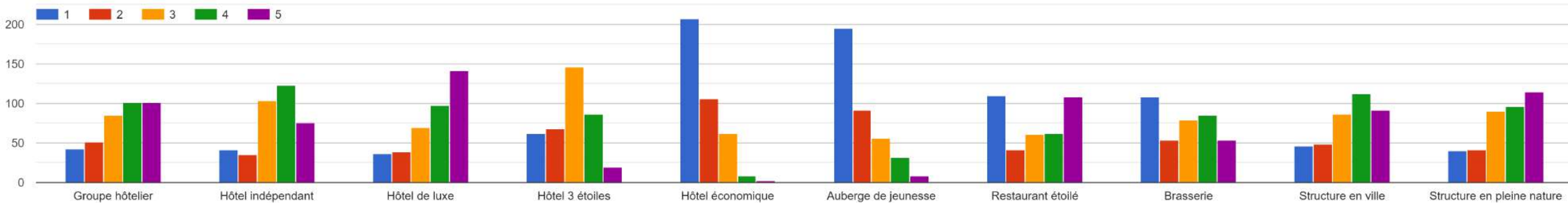


**Urbain (45%)
Nature (55%)**

**Restaurant étoilé
28%**

III. Perspectives : Type d'établissements?

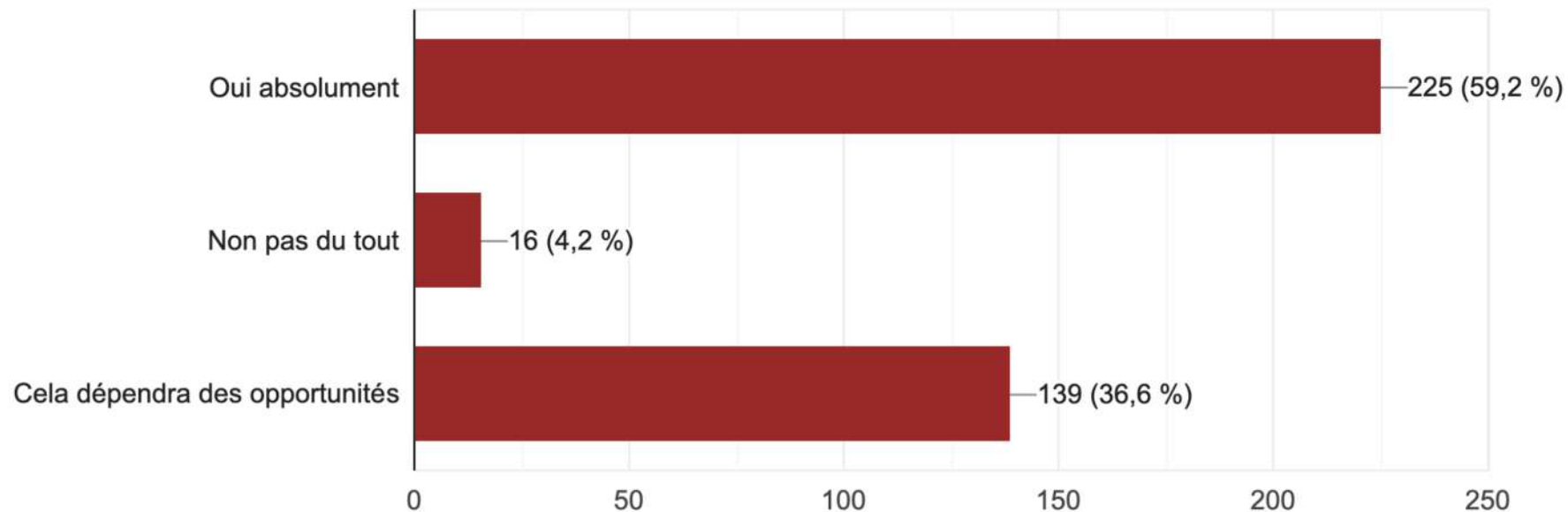
Parmi les typologies d'hôtels et restaurants présentés ci-dessous, dans le cadre de votre futur poste, notez de 1 à 5 votre attrait pour ces derniers, 1 peu attrayant et 5 très attrayant.



III. Perspectives : Après le diplôme?

Une fois votre diplôme en poche, souhaitez-vous travailler pour les métiers de l'hôtellerie-restauration ?

380 réponses





IV. Prospective : La place du numérique

NDLR : Détails des réponses page suivante



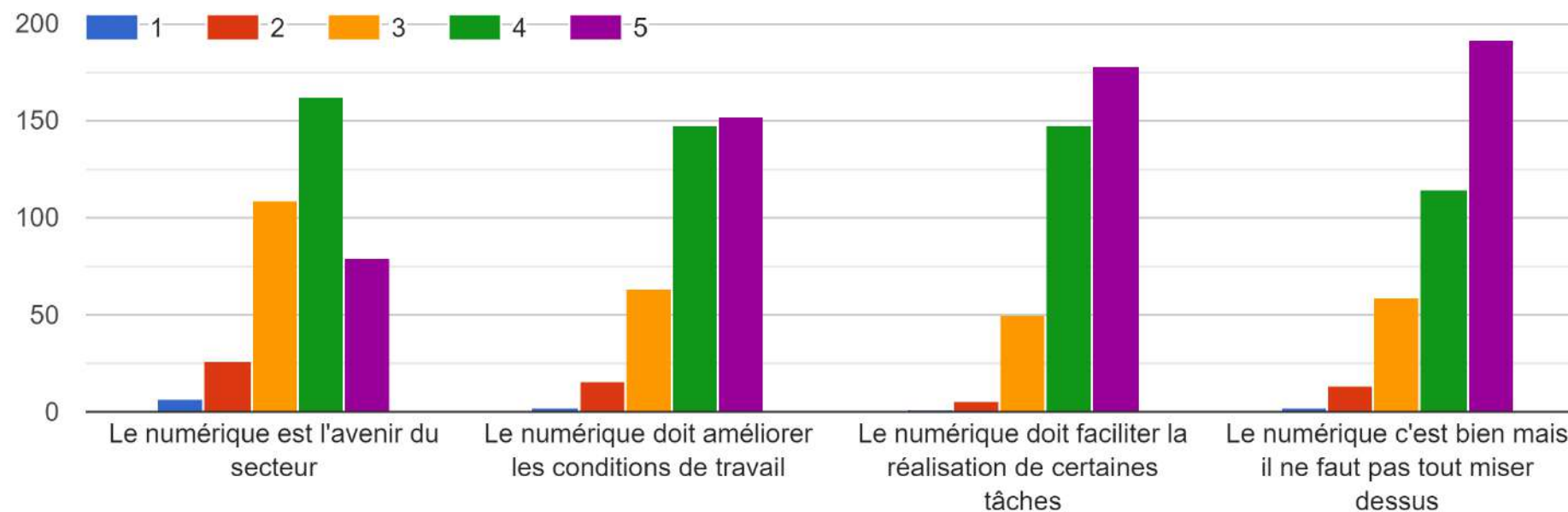
**Ne pas tout miser
dessus
51%**



**Doit faciliter
certaines tâches
47%**

IV. Prospective : La place du numérique?

Quelle est la place du numérique pour les métiers de l'hôtellerie/restauration ? Notez de 1 à 5 selon l'importance que vous leur accordez





IV. Prospective : Ce que vous valorisez

NDLR : Détails des réponses page suivante

L'ambiance au travail
78%

**Equilibre vie pro
Vie perso**
73%

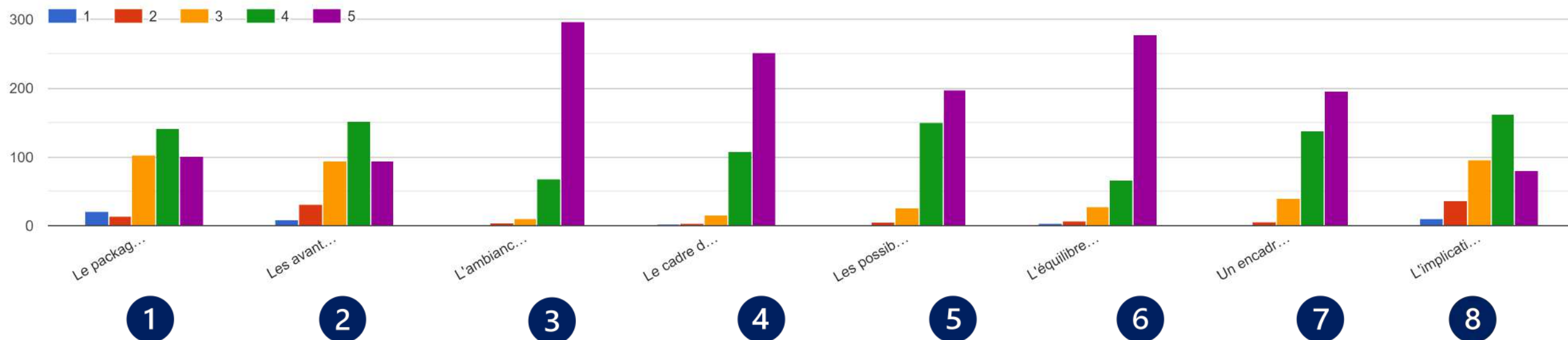


**Le cadre de
Travail**
66%

**Possibilité
d'évolution en
interne**
52%

IV. Prospective : Ce que vous valorisez

Parmi les éléments suivants, quels éléments valorisez-vous le plus au travail? Notez les de 1 à 5, 1 étant peu valorisé et 5 étant très valorisé



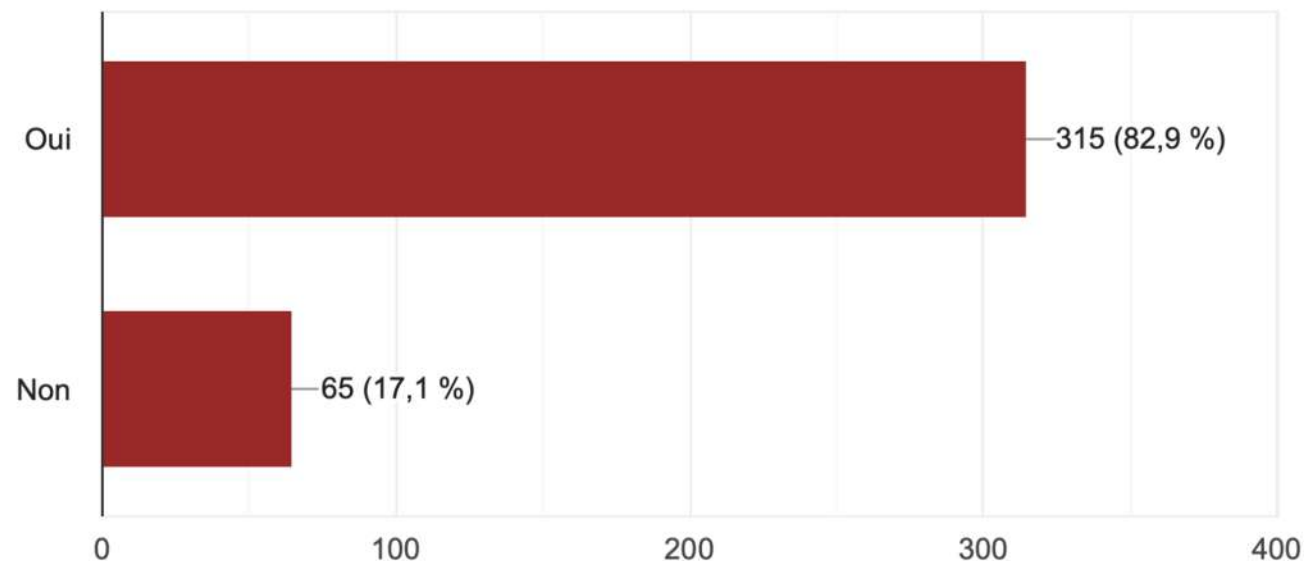
1. Le package salarial | 2. Les avantages | 3. L'ambiance au travail | 4. Le cadre de travail | 5. Les possibilités d'évolution en interne | 6. L'équilibre vie pro / vie perso | 7. Un encadrement de qualité | 8. L'implication du manager



VI. Pénibilité :

Pensez-vous que les métiers de l'hôtellerie/restauration font partie des métiers dits "pénibles"?

380 réponses





VI. Pénibilité : Axes d'améliorations

NDLR : Détails des réponses page suivante

**Améliorer les
conditions de
travail
79%**

**Augmenter les
salaires
68%**

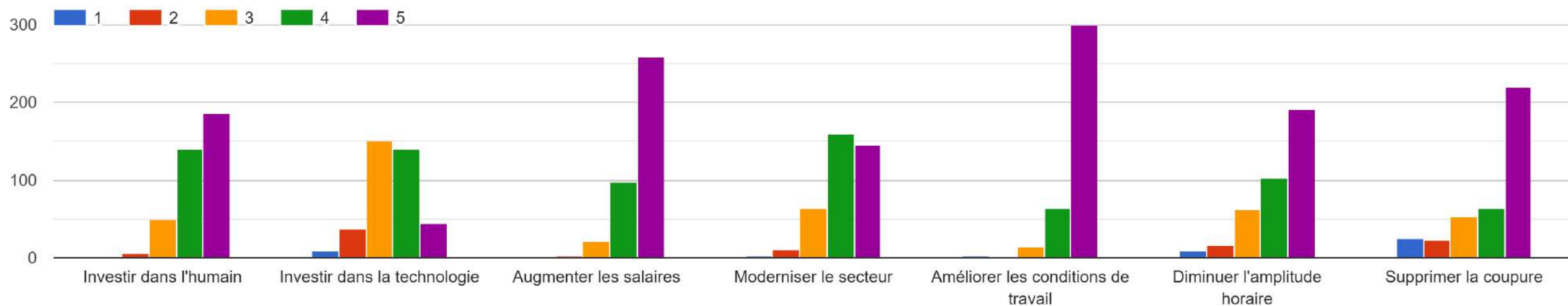


**Supprimer la
coupure
58%**

**Diminuer
l'amplitude horaire
51%**

VI. Pénibilité : Axes d'amélioration

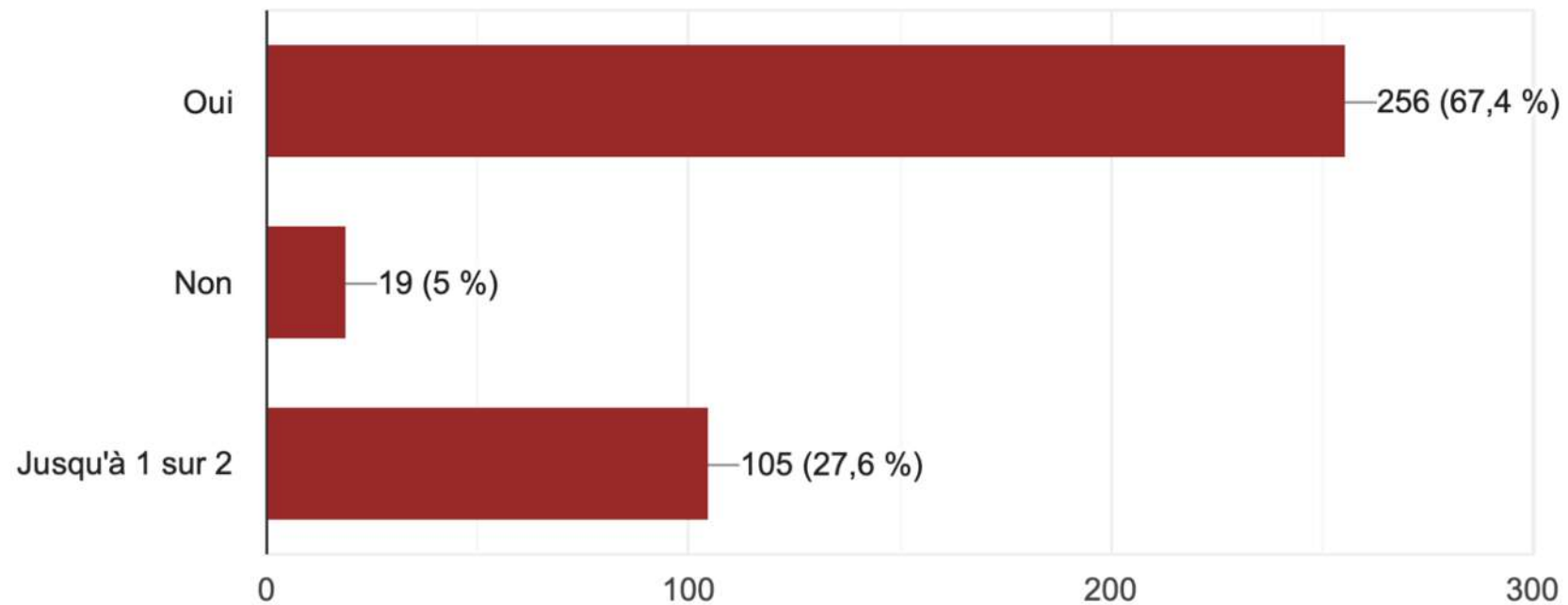
Quels seraient les axes d'amélioration à ce sujet? Notez de 1 à 5 selon l'importance que vous leur accordez.



VI. Pénibilité :

Accepteriez-vous de travailler certains weekends ?

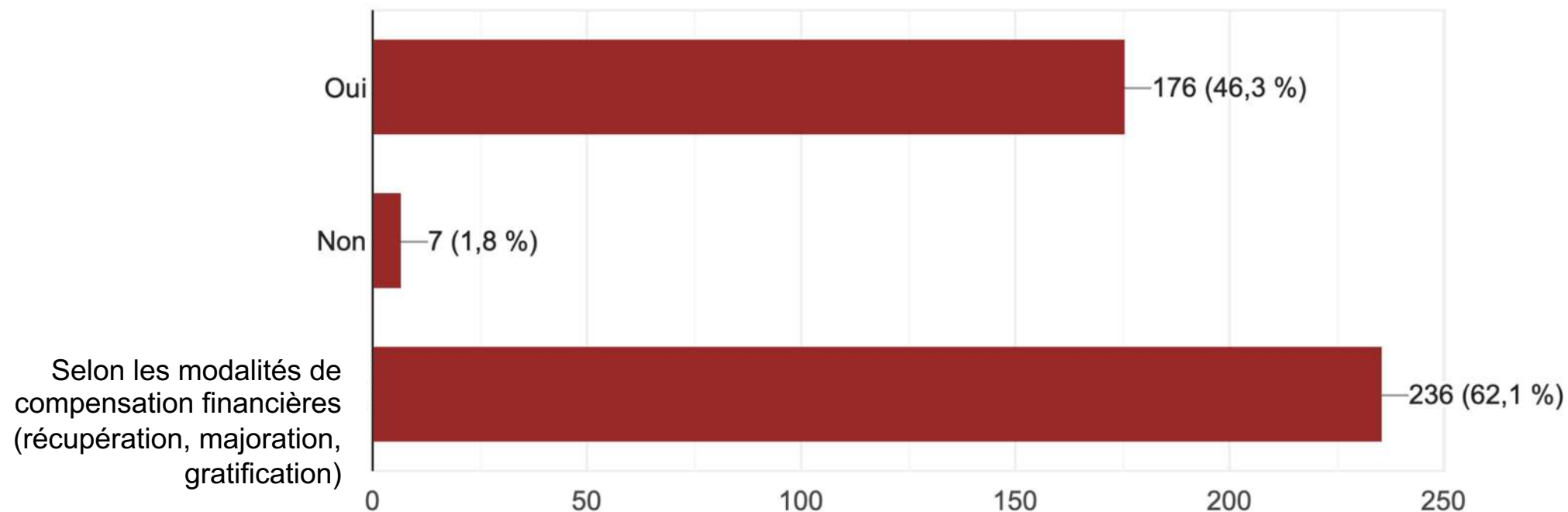
380 réponses



VI. Pénibilité :

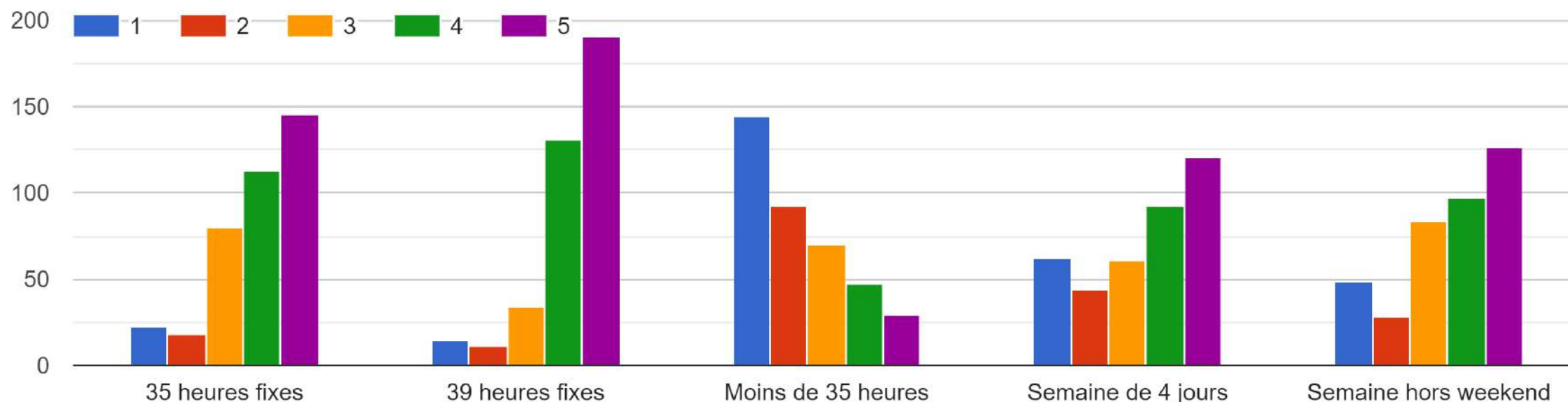
Accepteriez-vous de travailler certains jours fériés ?

380 réponses



VI. Pénibilité : Durée de travail hebdomadaire

Quelle est la durée de travail hebdomadaire souhaitée pour vos futurs postes ? Notez de 1 à 5 selon l'importance que vous leur accordez.





VI. Pénibilité : fourchette de salaire annuel brut

NDLR : Question ouverte. 1 seule réponse possible.

Moins de 18k€
9%

18k€-24k€
45%

24k€-30k€
36%

30k€-36k€
7%

Plus de 36k€
3%



VI. Pénibilité : fourchette de salaire mensuel brut

RESTAURATION TRADITIONNELLE	0-2 ans	2-5 ans	5-10 ans	10-15 ans et +
Chef de rang	25 - 26	26 - 32	32 - 38	> 38
Chef de partie	25 - 26	26 - 29	30 - 35	> 35
Sommelier	26 - 30	30 - 32	32 - 40	> 40
Second de cuisine	35 - 40	40 - 42	42 - 45	> 45
Maître d'hôtel	32 - 35	35 - 38	38 - 40	> 40
Responsable de salle	35 - 40	40 - 45	45 - 50	> 55
Chef de cuisine	40 - 45	45 - 50	50 - 55	> 55
Directeur de restaurant	40 - 45	45 - 50	50 - 55	> 55
Chef exécutif	55 - 60	60 - 65	65 - 70	> 70

Le salaire mensuel brut moyen dans le secteur de l'hôtellerie-restauration s'élève à 1 810 €, contre 2 460 € en moyenne dans les autres branches (sources DARES)



HÔTELLERIE	0-2 ans	2-5 ans	5-10 ans	10-15 ans et +
Agent de réservation	23 - 25	25 - 27	27 - 30	> 30
Responsable de réservation	35 - 38	38 - 40	40 - 48	> 48
Réceptionniste	25 - 26	26 - 27	27 - 30	> 30
Night audit/Réceptionniste de nuit	25 - 26	26 - 28	28 - 29	> 30
Chef de réception	30 - 35	35 - 40	40 - 45	> 45
Concierge	25 - 27	27 - 29	29 - 32	> 32
Responsable de conciergerie	32 - 34	34 - 36	36 - 40	> 40
Gouvernant	28 - 29	29 - 31	31 - 35	> 35
Gouvernant général	35 - 37	37 - 40	40 - 42	> 45
Responsable des séminaires et banquets	35 - 40	40 - 45	45 - 50	> 50
Directeur de l'hébergement	42 - 46	46 - 50	50 - 60	> 60
Directeur de la restauration	42 - 46	46 - 50	50 - 60	> 60
Directeur des conférences et événements	42 - 46	46 - 50	50 - 60	> 60
Directeur d'hôtel - Directeur d'exploitations	40 - 45	45 - 48	48 - 60	> 60
Directeur régional des opérations/d'exploitations	50 - 55	55 - 60	60 - 65	> 65
Directeur de résidence	35 - 37	37 - 40	40 - 42	> 42
Directeur de village vacances	35 - 37	37 - 40	40 - 45	> 45





VI. Poste de rêve

NDLR : 1 seule réponse possible

**Directeur
d'hôtel
20%**

**Chef de cuisine
16%**

**Chef Barman
7%**

**F&B Manager
7%**

**Resp.
Hébergement
7%**

**Gouvernante
5%**

Attractivité du secteur : une problématique ancienne

Sources:

Chamonix : la pénurie des saisonniers pénalise les hôteliers et restaurateurs — Hiver 2017 France Info

<https://www.dailymotion.com/video/x5x6voo>

Restauration : les saisonniers sont difficiles à recruter - Été 2017 France Info

<https://www.dailymotion.com/video/x5s2jei>

Tourisme : les travailleurs saisonniers font défaut cet été - Été 2019 France Info

<https://www.dailymotion.com/video/x6mr29w>

Les saisonniers à pied d'œuvre (Saint-Jean-de-Monts) - Été 2012 France Info

<https://www.dailymotion.com/video/xs5dr9>

Jobs d'été: le difficile recrutement des saisonniers - Été 2018 BFM TV

<https://www.dailymotion.com/video/x6n07dl>

Chamonix : Le quotidien des saisonniers — Hiver 2009 Le JT

<https://www.dailymotion.com/video/x7vh93>



Hospitali·T

Les sens du service

Siège France
16 avenue de l'Europe
Bâtiment SBX1- 67300 Schiltigheim
www.hospitali-t.eu
bonjour@hospitali-t.org
+33(0)3 69 25 03 26

Hadrien Bobillon
+33 6 66 74 03 98
hadrien@hospitali-t.org

Adrien Guillaume
+33 6 60 86 07 60
adrien@hospitali-t.org

